

## Latar Belakang

Negara memiliki kewajiban untuk memenuhi segala kebutuhan warganya melalui sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif. Hal ini sesuai dengan pembukaan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 yang mengatakan bahwa tujuan nasional adalah untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Saat ini masyarakat menganggap bahwa pemerintah tidaklah menunjukkan dirinya sebagai pelayan masyarakat malah sebaliknya pemerintahlah yang dilayani oleh masyarakat. Pelayanan publik belum dapat mengakomodasi kepentingan seluruh lapisan masyarakat dan belum memenuhi hak-hak dasar warga negara seperti pengurusan administrasi yang ujung-ujungnya ada biaya administrasi yang menunggu (m.kompasiana.com). Hal ini terjadi sebab pemerintah tidak memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, tetapi hanya sekedar menjalankan tugas tanpa memperdulikan apakah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah memuaskan atau tidak. Kondisi seperti ini akan memberikan kesan yang negatif terhadap kinerja pelayanan pemerintah. 1 2 Hesburh (2006: 287) mengemukakan bahwa “Pemerintah dibentuk bukan untuk melayani dirinya sendiri ataupun dilayani oleh rakyat, melainkan untuk melayani kebutuhan rakyat”. Penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan masyarakat bahwa masyarakat menginginkan pelayanan yang berkualitas. Suatu sistem pelayanan yang berkualitas sangat diperlukan demi mewujudkan hak asasi sebagaimana yang telah diamanatkan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional. Pelayanan publik merupakan upaya yang tidak dapat dipisahkan untuk ciptakan pemerintahan yang baik. Selama ini sistem birokrasi penyebabnya, dalam memberikan pelayanan publik pejabat pemerintah terlalu mengikuti budaya birokrasi yang buruk. Sehingga pelayanan yang diterima masyarakat pun tidak sesuai harapan. (www.liputan6.com/bisnis/read/2142763/pelayanan-publik-masihburuk-menteri-susi-salahkan-birokrasi). Perbaikan kinerja aparatur sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat. Dalam kaitan ini kebijaksanaan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat harus dilakukan secara transparan serta lebih mengefektifkan tugas dan fungsi lembaga-lembaga pengawasan. Dengan cara demikian, kualitas pelayanan diharapkan dapat lebih meningkat. Tidak dapat dipungkiri lagi bahwa masyarakat mengharapakan pelayanan yang berkualitas dari

pemerintah, kesadaran masyarakat akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara semakin berkembang. Masyarakat menuntut 3 pelayanan yang cepat, tepat, adil, transparan, efisien dan efektif. Berhasilnya suatu pemerintahan dalam melaksanakan pembangunan tidak terlepas dari semua aparatur pemerintah sebaliknya akan menimbulkan kesan negatif apabila dijumpai berbagai kekurangan dari penyelenggaraan negara sebagai aparatur pemerintah. Pelayanan publik saat ini sedang hangat-hangatnya diperbincangkan di negara kita, permasalahannya adalah sampai sejauh mana peningkatan pelayanan bisa dicapai sehingga benar dapat tercapai pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat. Pelayanan publik dalam Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan yang secara umum didambakan menurut Moenir (2006: 47) ialah “Kemudahan dalam pengurusan kepentingan, mendapatkan pelayanan wajar, mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih dan mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang”. Berdasarkan Undang-Undang RI No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan bahwa: Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Penelitian mengenai kualitas pelayanan telah diteliti oleh beberapa orang diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Yosephine Sarti Kanan pada Tahun 2013 yang berjudul “Pelayanan Aparat Pemerintah di Kelurahan Karampuang 4 Kecamatan Panakkukang Kota Makassar (Studi Kasus Pelayanan Administrasi Kependudukan)”. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kualitatif, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan administrasi kependudukan (KK, KTP dan Surat Keterangan) di Kelurahan Karampuang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar ditinjau dari Daya Tanggap dan Kepastian dinilai sudah berkualitas, sedangkan pada dimensi Bukti Nyata, Keandalan dan Empati pelayanan yang diberikan belum cukup berkualitas karena masyarakat belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Penelitian lainnya dilakukan oleh Kumalasari pada Tahun 2011 yang berjudul “Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Di Kantor Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa”. Penelitiannya menggunakan metode kualitatif, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa. Hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan KTP di Kantor Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa ditinjau dari lima dimensi kualitas pelayanan sudah efektif dan efisien dengan kata lain kualitas pelayanan KTP sudah maksimal, meskipun banyak kekurangan namun pegawai pelayanan

semampu mungkin menciptakan citra pelayanan yang berkualitas di mata masyarakat. Hasil kedua penelitian tersebut menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas ditentukan oleh lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan. Pada penelitian ini juga memfokuskan pada pengkajian tentang kualitas pelayanan yang ditinjau dari kelima dimensi tersebut. Penelitian yang telah dilakukan oleh Yosephine dan Kumalasari menggunakan pendekatan kualitatif. Berbeda dengan 5 penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif digunakan karena dianggap lebih efisien serta dapat memberikan penjelasan yang lebih tepat terhadap fakta yang dihadapi. Penelitian ini dianggap penting untuk mengkaji serta menjabarkan tentang hal-hal yang menjadikan pelayanan yang diberikan pemerintah lebih berkualitas, sehingga dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan referensi oleh instansi untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya dengan menggunakan lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan. Aparatur Pemerintah perlu untuk menyadari bahwa mereka merupakan abdi negara dan abdi masyarakat, memiliki peran yang sangat penting dalam mengembangkan tugas pemerintah dan pembangunan. Pelayanan publik yang diberikan pemerintah ditingkat terendah adalah pelayanan administrasi ditingkat kelurahan/desa. Sudah menjadi kewajiban bagi kelurahan untuk menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat, dimana hal ini sesuai dengan apa yang telah ditetapkan oleh pemerintah dalam Peraturan Pemerintah No. 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan. Pada pasal 5 kelurahan memiliki enam fungsi yang salah satunya adalah pelayanan masyarakat dan pada pasal 6 penyelenggaraan ini dilakukan oleh lurah dan seluruh perangkat kelurahan yang terdiri dari sekretaris kelurahan dan seksi-seksi serta jabatan fungsional yang ada di kelurahan masing-masing. Berdasarkan observasi awal, banyak masyarakat yang memberikan keluhan terhadap pelayanan yang diberikan pada Kantor Kelurahan Mannuruki bahwa tidak adanya kejelasan biaya yang diinformasikan kepada masyarakat sehingga akan memicu terjadinya pungutan biaya diluar ketentuan-ketentuan yang telah ada serta. Informasi mengenai kepastian biaya dalam pengurusan Administrasi Kependudukan termasuk dalam kriteria penilaian kehandalan (realibility) pegawai. Pada saat observasi awal belum terlihat jelas masalahmasalah yang berkaitan dengan penilaian bukti langsung (tangibles), daya tanggap pegawai (responsiveness), jaminan yang diberikan saat pelayanan (assurance), dan empati para pegawai kepada masyarakat (empathy). Aparat pemerintah harus memberikan pelayanan yang sepenuhnya kepada masyarakat sehingga warga tidak merasa kecewa, hal inilah yang dikeluhkan sebagian warga masyarakat di Kelurahan Mannuruki. Berdasarkan uraian dan persepsi inilah yang kemudian melatarbelakangi untuk mengambil judul Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kelurahan Mannuruki Kecamatan Tamalate Kota Makassar.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Kelurahan Mannuruki Kecamatan Tamalate Kota Makassar dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti langsung (tangibles), kehandalan (realibility), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) serta empati (emphaty) dikategorikan sudah berkualitas. Namun, dari kelima dimensi tersebut ada satu dimensi yaitu kehandalan (realibility) yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut khususnya kepastian biaya yang diinformasikan pegawai Kantor Kelurahan Mannuruki. Dibutuhkan kehandalan pegawai pada Kantor Kelurahan Mannuruki dalam mengaplikasikan yang tertuang didalam Perda Kota Makassar No.12 Tahun 2011 tentang retribusi jasa umum khususnya tarif retribusi administrasi kependudukan.